

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES DE LA CLÍNICA SAN LUIS TRUJILLO 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORAS:

Br. PINILLOS SIPIRÁN, Julia Luz

Br. VELÁSQUEZ ALVA, Carla Vanessa

ASESOR:

Mg. FIORENTINI CANDIOTTI, Giovanni

TRUJILLO – PERÚ

2017

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Según el cumplimiento a las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA SAN LUIS TRUJILLO 2017”**. El presente trabajo realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración, es producto de una investigación ardua realizada con esfuerzo y dedicación donde el objetivo determinar cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.

Es propicia la oportunidad para expresar nuestro sincero reconocimiento a ustedes miembros del jurado y a los profesores que con sus enseñanzas y consejos han contribuido a nuestra formación personal.

Br. Pinillos Sipirán, Julia Luz

Br. Velásquez Alva, Carla Vanessa

AGRADECIMIENTO

A Dios por la fortaleza que me ha brindado para continuar cuando he estado a punto de caer.

A mis padres, quienes siempre me han brindado su apoyo incondicional tanto moral como económico para alcanzar cada una de mis metas.

A un gran amigo y maestro Giovanni Fiorentini Candiotti, por el tiempo, dedicación, paciencia y experiencia brindada para concluir este trabajo.

Julia Luz Pinillos Sipiran

A Dios por su amor y bondad; y por brindarme salud, bienestar y perseverancia en el logro de mis metas.

A mis padres por todo su inmenso amor, apoyo, comprensión y sacrificios.

A mi asesor Giovanni Fiorentini Candiotti, por la orientación y ayuda que nos brindó a lo largo de la elaboración de esta tesis.

Carla Vanessa Velásquez Alva

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
LISTA DE TABLAS	vi
LISTA DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1. Formulación del Problema.....	2
1.1.1. Realidad problemática	2
1.1.2. Enunciado del problema	4
1.1.3. Antecedentes del problema.....	5
1.1.3.1. Internacionales:	5
1.1.3.2. Nacionales:	6
1.1.3.3. Locales	7
1.1.4. Justificación	8
1.1.4.1. Justificación teórica	9
1.1.4.2. Justificación metodológica.....	9
1.1.4.3. Justificación social.....	9
1.1.4.4. Justificación práctica	10
1.2. Hipótesis	10
1.3. Objetivos.....	10
1.3.1. Objetivo General	10
1.3.2. Objetivos Específicos	11
1.4. Marco Teórico	11
1.4.1. Estrés laboral:.....	11
1.4.1.1. Definiciones:	11
1.4.1.2. Agentes Estresores.....	12
1.4.1.3. Tipos de estrés laboral	13
1.4.2. Causas del estrés laboral.....	14
1.4.3. Síndrome de Burnout.....	14
1.4.3.1. Causas del Burnout:.....	15
1.4.3.2. Dimensiones del Síndrome de Burnout	16
1.4.3.3. Etapas del Síndrome de Burnout	17
1.4.3.4. Síntomas del Burnout	18
1.4.3.5. Consecuencias del Burnout	19

1.4.3.6. Medidas para afrontar, intervenir y prevenir el Burnout	20
1.4.4. Desempeño laboral.....	21
1.4.4.1. Definiciones:	21
1.4.4.2. Evaluación del desempeño laboral en el Sector Salud	21
1.4.4.3. Responsabilidad de la evaluación del Desempeño	24
1.4.4.4. Importancia de la evaluación del desempeño.....	24
1.4.4.5. Métodos de la evaluación de desempeño	24
1.5. Marco Conceptual	28
CAPÍTULO II MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS.....	29
2.1. Material.....	30
2.1.1. Población	30
2.1.2. Muestra.....	30
2.1.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
2.2. Procedimientos.....	30
2.2.1. Diseño de contrastación.....	30
2.2.2. Análisis de Variables.....	31
2.2.3. Operacionalización de variables	34
2.2.4. Procesamiento de datos	36
2.2.4.1. Procesamiento y recolección de datos	36
CAPÍTULO III PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	37
3.1. Presentación de resultados.....	38
3.2. Discusión de resultados	49
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS.....	56

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Distribución numérica y porcentual según la variable “Estrés laboral” de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017	39
Tabla 2: Distribución numérica y porcentual según la dimensión “Físico” del Estrés laboral de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.....	40
Tabla 3: Distribución numérica y porcentual según la dimensión “Psicológico” del Estrés laboral de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017	41
Tabla 4: Distribución numérica y porcentual según la dimensión “Social” del Estrés laboral de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.....	42
Tabla 5: Distribución numérica y porcentual según la variable “Desempeño” de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017	43
Tabla 6: Análisis estadísticos mediante el “chi – cuadrado (x2)” y “nivel de significancia (valor - p)” sobre la contingencia entre el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.	44
Tabla 7: Correlación de Pearson entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.	48

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Variable “Estrés laboral”.....	39
Figura 2: Dimensión “Físico”.....	40
Figura 3: Dimensión “Psicológico”.....	41
Figura 4: Dimensión “Social”.....	42
Figura 5: Variable “Desempeño”.....	43

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.

El enunciado del problema fue: ¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017?; y siendo la hipótesis:

El estrés laboral influye negativamente en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo, 2017.

La población objeto de estudio estuvo constituida por 35 colaboradores quienes mantienen un contacto directo con los clientes; tomando como muestra al total de colaboradores por ser una población pequeña.

Para la recolección de datos se aplicó test que se construyó con una base de datos en el programa Excel la cual permitirá su procesamiento en el programa SPSS versión 23.

Los resultados permitieron determinar si existe asociación entre el nivel de estrés y el nivel de desempeño laboral se aplicará la prueba Chi Cuadrado y para determinar el nivel de asociación se aplicará el coeficiente de contingencia.

Palabras claves: *desempeño, estrés, laboral, colaboradores*

ABSTRACT

The objective of this research is to determine how work stress influences the performance of employees of the San Luis Clinic in the city of Trujillo 2017.

The statement of the problem was: How does work stress influence the performance of the employees of the San Luis Clinic in the city of Trujillo 2017 ?; and being the hypothesis: Work-related stress negatively affects the performance of the employees of the San Luis Clinic in the city of Trujillo, 2017.

The study population consisted of 35 employees who maintain direct contact with clients; taking as a sample the total of collaborators for being a small population.

For the data collection, a test was applied that was built with a database in the Excel program which will allow its processing in the SPSS version 23 program.

The results allowed to determine if there is an association between the level of stress and the level of work performance, the Chi-square test will be applied and to determine the level of association, the contingency coefficient will be applied.

Keywords: performance, stress, work, collaborators,

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

A nivel internacional el estrés laboral es una de las preocupaciones del sector empresarial que viene tomando relevancia dado que genera una situación que resulta negativa para las empresas que se ven seriamente afectadas en su manejo y productividad laboral, además se presentan bajos niveles de motivación y conflictos internos.

Según el informe de Mercosur (2009) el estrés laboral constituye una de las problemáticas del mercado de trabajo del siglo XXI, afectando a miles de trabajadores en el mundo, cuyos porcentajes y cifras escalan año a año debido a los cambios y transformaciones que la globalización económica ha impuesto nuevas reglas y patrones a las empresas para maximizar sus beneficios y reducir costos. También destaca que, en América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral también crecen año a año. Argentina es uno de los países afectados; de acuerdo al resultado de encuestas realizadas a 100 trabajadores, se reveló que el 65% de los trabajadores en Capital Federal admite que sufre estrés laboral en su actividad laboral y un 18% en el interior del país.

En este sentido García, Puebla, Herrera y Daudén (2016)

Las personas invertimos casi un tercio de nuestra vida en el lugar de trabajo, donde se desarrollan gran parte de las relaciones interpersonales y las situaciones de tensión. El estrés laboral asociado a estas conlleva consecuencias para la salud física y mental de las personas. El estrés

laboral y el síndrome del profesional quemado (burnout) son las principales consecuencias derivadas de las situaciones de tensión constantes en el trabajo. El estrés es la segunda causa de baja laboral en la Unión Europea, y alrededor de un 12% de los trabajadores europeos podría padecer actualmente el síndrome del profesional quemado. Por todo esto, es fundamental la detección en las organizaciones, grandes (hospitales y clínicas) y pequeñas (consultas), del personal desmotivado y estresado, ya que permitirá una prevención e intervención precoz en las situaciones de tensión generadas y una mejora en el funcionamiento de los equipos de trabajo. (p.27)

En el Perú según el informe del diario la republica (2016) el estrés se convierte en un estado permanente y sobrepasa los límites considerados normales es un asesino silencioso. La última encuesta del Instituto Integración, realizada a 2,200 personas en 19 departamentos del Perú, arroja que el 58% de los peruanos sufre de estrés. Esto quiere decir que seis de cada diez peruanos se sienten estresados en su vida cotidiana. El estudio señala que las mujeres reportan mayores niveles de estrés (63%) que los hombres (52%).

En este sentido las empresas dedicadas al rubro de la salud tienen como principal problema el estrés laboral por las largas horas de trabajo en exceso, tener que responder de manera instantánea, la sobrecarga laboral, la presión por parte de los jefes, el malgenio de los médicos, falta de personal; en la manera de atender las necesidades de los pacientes puesto que se sienten completamente responsables de todo lo que pasa durante la

estancia del paciente. Algunos se involucran tanto que su autoimagen está basada en lo que hacen durante su trabajo.

En la Clínica San Luis ubicada en la ciudad de Trujillo, se carece de acciones para identificar, mitigar o en su defecto prevenir el estrés, la ansiedad y la fatiga entre sus empleados, enfermedades psicosociales que afectan a todas las organizaciones y que son la principal causa de ausentismo y baja productividad. El estrés laboral, que es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores y que conlleva un costo personal muy importante se ve relacionado con el desempeño laboral que implica un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados.

Por esto, en el presente proyecto se pretende determinar la influencia del estrés laboral (síndrome de Burnout) en el desempeño laboral. Por lo que se sabe que existe este síndrome en diversas empresas, pudiendo ocasionar este un inadecuado desempeño laboral; además aportará conocimiento poder prevenir esta situación que sin lugar a duda ya se vienen observando.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017?

1.1.3. Antecedentes del problema

1.1.3.1. Internacionales:

Sánchez, Mayra (2009), en su tesis titulada “El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Sualupell curtiduría Suárez S.A en la ciudad de Ambato Ecuador”. Esta investigación estuvo enfocada al ámbito laboral en cuestión de la investigación de campo ya que es un área la cual tiene un alto nivel de personas estresadas y así poder darles información de cómo combatirlo y poder lograr un mejor desempeño; por lo que se realizó una encuesta a 36 trabajadores. La autora concluye que el estrés influye en el desempeño de sus actividades en su lugar de trabajo por lo que se desarrolló un taller de técnicas de relajación para disminuir el nivel de estrés.

Miranda (2008), para obtener el título de especialistas en gerencia en servicios de salud, en su tesis titulada “Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani - Caracas” de la Universidad Católica Andrés Bello. Esta investigación fue un estudio de tipo de investigación descriptiva basada en un diseño de corte transversal y de campo. La población de estudio conformada por 72 trabajadores con diferentes niveles de estudio, funciones y responsabilidades, se aplicó un cuestionario el cual se tipificó por la metodología de pruebas paralelas, obteniendo un coeficiente de correlación promedio de 0,865964 para la validez y de 0,75 para la confiabilidad de la prueba. Los resultados obtenidos reflejan

que el 62% del personal del servicio de estudio presentó un nivel bajo de estrés laboral, 34% un nivel medio y un 4% presento un nivel alto de estrés laboral. La autora concluye que los grupos a sufrir de estrés laboral fueron los auxiliares y los receptores del laboratorio.

1.1.3.2. Nacionales:

Gaviria y Díaz (2013), para obtener el grado de licenciada en enfermería, en su tesis titulada “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto” de la Universidad Nacional de San Martin. Esta investigación es de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó un formato que permitió evaluar en nivel de desempeño profesional (bajo, medio, alto) a través de una prueba piloto a 22 enfermeras del Hospital II-2, obteniendo como resultado que al 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional, un 10% con estrés laboral en un nivel bajo de desempeño profesional y el 18.3% con estrés laboral en un nivel medio de desempeño profesional. Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el periodo de abril a julio del año 2013.

Ramos y Ticona (2016), para obtener el título profesional de licenciada en enfermería, en su tesis titulada “Influencia del estrés laboral en el desempeño del profesional de enfermería en el Hospital III Goyeneche Arequipa” de la Universidad de Ciencias de la Salud de Arequipa. Esta investigación es de tipo correlacional. Se hizo un estudio a 104 enfermeras, concluyendo que el desempeño laboral por el estrés laboral mayormente en la dimensión física y social de las enfermeras.

1.1.3.3. Locales

Llapo (2015), para obtener el título de licenciado en administración, en su tesis titulada, “el estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico sole E.I.R.L - Trujillo” de la Universidad Nacional de Trujillo. Esta investigación es de método descriptivo y tipo correlacional por lo cual se realizaron encuestas a todos los trabajadores. La autora concluye que el desempeño de los trabajadores debido al estrés laboral se ve afectado en cumplir con las actividades de los trabajadores, disminución de la productividad y en brindar un buen servicio a los clientes lo cual conlleva que la empresa se vea perjudicada en la imagen institucional, los beneficios obtenidos y que clientes fijos acudan a otras marcas.

Zavaleta (2015), para obtener el título de licenciado en administración, en su tesis titulada, “Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de atención

al contribuyente del servicio de administración tributaria de Trujillo” de la Universidad Nacional de Trujillo. Esta investigación es de tipo cuantitativa y método descriptivo de corte transversal. El universo muestral estuvo constituido por 21 colaboradores, a quienes se aplicó el test “Encuesta del Síndrome de Burnout” y “Encuesta de Desempeño Laboral”. Los resultados obtenidos muestran que se obtuvieron puntuaciones altas en Agotamiento emocional, en despersonalización y bajas puntuaciones en Realización personal. El autor concluye que el Síndrome de Burnout afecta negativamente al desempeño laboral haciendo a la oficina menos productiva.

1.1.4. Justificación

Se ha observado que uno de los trastornos que con más frecuencia presenta el recurso humano en las organizaciones es el estrés, este mal va a dificultar las relaciones humanas en el desempeño laboral convirtiéndose en un estado habitual o una forma de ser, razones que hacen necesario su tratamiento oportuno.

Mediante la presente investigación se podrá determinar el nivel de influencia que tiene el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la clínica San Luis y poder realizar las recomendaciones para optimizar las relaciones humanas entre los trabajadores.

1.1.4.1. Justificación teórica

De acuerdo a las teorías existentes se va a realizar una investigación que contribuya en determinar los niveles de estrés laboral que están influyendo directamente en el desempeño de los colaboradores de la clínica San Luis lo cual se está dando como un fenómeno que se presenta cuando las demandas de vida se perciben demasiadas difíciles, es por esto que a lo largo de las siguientes páginas tratamos de reflejar como el recurso humano ha ido adquiriendo, una gran importancia en el mundo empresarial como un elemento diferenciador en las empresas y un factor determinante del éxito empresarial.

1.1.4.2. Justificación metodológica

En la presente investigación se propone determinar en función al desarrollo del instrumento de medición del Síndrome de Burnout en el desempeño de los colaboradores de la clínica San Luis, los factores causales del estrés laboral para mostrar las posibilidades de solución o el manejo inteligente del estrés para contrarrestarlo.

1.1.4.3. Justificación social

En cuanto a la relevancia social, la presente investigación constituirá un valioso aporte para el sector salud, a través de la prevención y manejo del estrés que repercute en el desempeño laboral.

Con la medición del síndrome de Burnout se dará a conocer la influencia para su desempeño laboral de los colaboradores de la clínica San Luis, buscando mejorar este desempeño laboral, y que contribuya a la mejora de la competitividad de éstas y permita un mayor grado de desarrollo de las personas en la realización de su actividad laboral.

1.1.4.4. Justificación práctica

En la presente investigación se aborda el estrés laboral y su vinculación con la problemática del desempeño laboral, presentándose la recopilación de información en el desempeño de sus funciones de los colaboradores de la clínica San Luis, lo cual se realizará mediante una encuesta sobre el instrumento de medición del síndrome de Burnout para determinar el nivel de estrés y un test likeriano para medir el nivel de Desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la clínica San Luis.

1.2. Hipótesis

El estrés laboral influye negativamente en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo, 2017.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar los principales factores que generan el estrés laboral en la clínica San Luis.
- Identificar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la clínica San Luis.
- Determinar el desempeño de los colaboradores de la clínica San Luis.

1.4. Marco Teórico

1.4.1. Estrés laboral:

1.4.1.1. Definiciones:

Lind y Otte (2000) afirma: “El estrés laboral es un costoso egreso empresarial que afecta tanto la salud de los empleados, como a las utilidades de la compañía. Aseguran que una persona trabaja 8 horas o más, la actividad continua puede presentar en el trabajador índice de estrés afectando su salud física y mental; y su desempeño en la empresa”.
(p.20)

“Es un problema de gran relevancia y repercusión social que afecta a un sector de trabajadores importante en nuestros días y cada vez son mayores los estudios que demuestran la importancia y magnitud del problema” (Cano, 2002; Peiró, 2002; Vásquez, 2007, p.46, p.62, p.85).

“Aunque existen múltiples criterios relacionados, en la forma de medirlo y sobre todo en los métodos de control, todos coinciden en concederle

una extraordinaria importancia por las consecuencias que produce sobre la salud” (Mompo, Vilas y Sotolongo 2003, p.65).

Para Gil Monte (2003):

Las fuentes de estrés para estos trabajadores están compuestas por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. Entre estos estresores se encuentran la escasez de personal que redunde en sobrecarga laboral trabajos por turnos, trato con usuarios problemáticos, contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de especificidad de funciones y tareas lo que lleva a conflictos y ambigüedad de rol, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, escasez de recursos materiales que generan sensaciones de impotencia, cambios tecnológicos, etc. (p.78)

1.4.1.2. Agentes Estresores

La revista Integración (2015) existen diferentes agentes estresores sobre los cuales está basado el Estrés Laboral permitiéndonos definirlos como Estresores Físicos, Estresores Psicológicos y Estresores Sociales. (p.24- 28)

a. Estresores físicos: Dado por condiciones que afectan el proceso del enfermero, siendo esto regulada por la administración de la institución con la finalidad de crear e implementar recursos para obtener buenos resultados en el cuidado de los pacientes y el desempeño del personal.

- b. Estresores psicológicos:** Pueden ser percibidos, apreciados de manera diferente por dos individuos, desencadenando respuestas totalmente distintas. Así, las variables psicológicas pueden modular la respuesta al estrés.

Los estresores psicológicos en la enfermería según Gray (1981) son:

- Muerte y sufrimiento
- Apoyo social
- Preparación profesional
- Incertidumbre en el tratamiento

- c. Estresores Sociales:** Los estresores son provocados por molestias y contrariedades que se dan en nuestra vida diaria por tener situaciones rutinarias; mientras que este tipo de estresor es un problema de estrés patológico con baja intensidad.

1.4.1.3. Tipos de estrés laboral

Según Slipack (1996 citado en Campos, 2006, p.56). Existen dos tipos de estrés laboral:

1. **El episódico:** Este tipo de estrés ocurre de manera rápida no dura por mucho tiempo a manera que cuando se resuelve desaparecen los síntomas que han sido originados.
2. **El crónico:** Se presenta frecuentemente cuando existe un agente estresor para el trabajador y los síntomas de estrés son de manera constante y mientras no sea solucionado el estrés se presentan las siguientes situaciones:

- Ambiente laboral inadecuado.
- Sobrecarga de trabajo.
- Alteración de ritmos biológicos.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes

1.4.2. Causas del estrés laboral

Según González Cabanach (1998 citado en Doval *et al.*, 2004, p.29) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

- Factores intrínsecos al propio trabajo.
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

1.4.3. Síndrome de Burnout

“El término ‘Síndrome de Burnout’ fue utilizado para explicar el deterioro físico y mental como consecuencia del trabajo en áreas como la salud, el trabajo social, o de servicios de emergencia” (Freudenberger, 1974, citado en Michael St. Pierre, Gesine, 2008, p. 110). En general, el síndrome de Burnout se define como la respuesta a una situación crónica de estrés en el desempeño laboral que se presenta generalmente en personas que trabajan prestando asistencia a otros.

En un principio fue considerado exclusivo de aquellas profesiones de servicios sociales en las que se trabajaba en contacto directo con las

personas a las que se les prestaban servicios; luego, se manifestó que también podría desarrollarse en individuos cuyo trabajo no exigiera dicho contacto.

(Maslah y Goldberg, 1998 citado en Rojas y Grisales, 2009; p.65)

1.4.3.1. **Causas del Burnout:**

Según Gómez (2008, p.13) las causas del síndrome de burnout son las siguientes:

1. **Personalidad previa:**

Personas con características de ser perfeccionistas, competentes y vocacionales, con grandes expectativas, son más predispuestas a padecer este síndrome; por lo que son personas con baja tolerancia a la frustración.

2. **Edad y estado civil:**

Por lo general aparece con frecuencia en jóvenes o separados. En los jóvenes tienen una motivación elevada desempeñarse en su ambiente laboral, pero algunas veces aparecen situaciones que generan malestar y frustración. Por lo consiguiente en los separados los problemas personales los llevan a su ambiente laboral provocando un mal desempeño profesional.

3. **Falta de formación:**

Por una insuficiente preparación en habilidades de comunicación interpersonal contribuye a la aparición de problemas, esto se puede entender con el dicho de que “la universidad es un mundo diferente al ámbito laboral”, mucho

de los conocimientos teóricos adquiridos en los diversos centros educativos no son aplicados en la práctica, esto es importante en los aspectos psicológicos de los profesionales que no saben enfrentar situaciones de las que no tienen una base previa.

4. Acceso largo y penoso al mundo laboral:

Profesionales con carreras universitarias finalizadas se encuentran muchas veces trabajando en algo distinto a sus estudios universitarios.

5. Condiciones laborales:

Tener unas condiciones ambientales deficientes en el entorno laboral es determinante para el estudio de burnout como la falta de estabilidad, horarios anti fisiológicos, ruidos, etc. Así como se debe tener en cuenta que las relaciones interpersonales conflictivas suponen una causa importante en el Burnout.

1.4.3.2. Dimensiones del Síndrome de Burnout

Según Maslach y Jackson (198; p, 99-113) el síndrome de Burnout tiene tres factores que lo determinan, estos son:

1. Agotamiento emocional o sensación de desgaste físico y

mental: Es aquel factor que surge como consecuencia de la disminución de recursos emocionales para enfrentarse con los retos que su labor plantea, y se concreta en una creciente y continua fatiga en los niveles mental, física y emocional por la

cantidad de trabajo efectuado presentando sensaciones de sobreesfuerzo y hastío emocional (irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral).

2. **Despersonalización o alteración en las relaciones:** Este factor se establece por el desarrollo de actitudes cínicas por parte de los trabajadores que prestan servicios, asociándose con la excesiva separación hacia otras personas, silencio, uso de actitudes despectivas, e intentos de culpar a los usuarios de la propia frustración.

3. **Falta de realización personal o sentimientos de insuficiencia:** Es una sensación subjetiva por lo que la persona experimenta la baja autoestima, el fracaso profesional y la desmotivación, esto conlleva a la pérdida de confianza en la realización personal. El agotamiento emocional representa la dimensión de tensión básica del síndrome de Burnout; la despersonalización expresa el contexto interpersonal en donde se desarrolla el trabajo del sujeto, y la disminución del logro personal, representa la autoevaluación que realiza el individuo de su desempeño laboral y personal.

1.4.3.3. **Etapas del Síndrome de Burnout**

Según Mansilla (2010; p.34-40), en el Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica, hace referencia al estudio de Edelwich y Brodsky (1980), respecto a las etapas por las que atraviesa el trabajador hasta llegar al Burnout:

1. **Etapas de entusiasmo:** Es cuando el trabajador tiene elevadas aspiraciones experimentando que su profesión es algo estimulante y si se presentan conflictos se pueden solucionar.
2. **Etapas de estancamiento:** Esto comienza cuando se da todo el esfuerzo posible y no se cumplen las expectativas sobre el trabajo y los objetivos empiezan a aparecer como difíciles de conseguir.
3. **Etapas de frustración:** Se refiere al periodo de la desilusión y de la desmotivación laboral, en la que brotan los problemas emocionales, físicos y conductuales.
4. **Etapas de apatía:** Se produce cuando el trabajador presenta la resignación ante la imposibilidad de cambiar las cosas.
5. **Etapas de Burnout:** Se llega a la imposibilidad física y psíquica de seguir adelante en el trabajo e irrumpe con fuerza la sintomatología: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

1.4.3.4. Síntomas del Burnout

Según Mansilla (2010, p.44) los síntomas de Burnout pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales:

- a) **Síntomas físicos:** Se refiere tener malestar general como cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y

cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres pérdida de los ciclos menstruales.

- b) **Síntomas emocionales:** Distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, disforia, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad, de soledad y de impotencia.
- c) **Síntomas conductuales:** Conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos).

1.4.3.5. Consecuencias del Burnout

Según Mansilla (2010, p.46), explica que las consecuencias del Burnout se dan en dos niveles: tanto para el trabajador como para la empresa en la que trabaja:

- **Consecuencias para el trabajador:** El trabajador se ve afectado en su salud debido a las condiciones de trabajo que no son controlables a pesar de poner todos sus recursos personales.

- **Consecuencias para la organización:** Se disminuye la productividad, la calidad de trabajo y rendimiento por consecuencias negativas que afectan a la organización, dando deseos de abandonar el trabajo.

1.4.3.6. **Medidas para afrontar, intervenir y prevenir el Burnout**

Según Mansilla (2010, p.57) las estrategias de intervención se pueden agrupar en dos categorías:

a) **Intervención sobre la organización**

- Mejorar el clima laboral promoviendo el trabajo en equipo.
- Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo descentralizando la toma de decisiones.
- Disponer del análisis y definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflicto de rol.
- Definición de competencias y responsabilidades, de forma precisa y realista, atendiendo a las capacidades reales.
- Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización, mejorando el ambiente.
- Fomentar la colaboración en la organización.
- Fomentar la flexibilidad horaria.
- Promover la seguridad en el empleo.

b) **Intervención sobre el trabajador**

Para la adquisición y la mejora de las estrategias individuales pueden llevarse a cabo programas como:

- Programas dirigidos a las estrategias instrumentales.

- Programas dirigidos a las estrategias de carácter paliativo.
- Programa de apoyo social.

1.4.4. Desempeño laboral

1.4.4.1. Definiciones:

Según Chiavenato (2011):

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. La evaluación de desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, con cierta continuidad. (p. 34)

Para Werther (2008):

La evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa. Mediante esta evaluación los empleados reciben retroalimentación sobre la manera en que cumple las actividades, y a los gerentes la información obtenida los ayuda a decidir las acciones correctivas que deben tomar. (p.41)

1.4.4.2. Evaluación del desempeño laboral en el Sector Salud

El Ministerio de Salud del Perú (2011) ha trazado como objetivos para la evaluación del desempeño laboral en el sector salud los siguientes objetivos.

- Mejora de la oferta y calidad en los servicios.
- Consolidar la rectoría de la Autoridad Sanitaria.
- Incrementar el financiamiento y mejorar la calidad del gasto.
- Desarrollar Recursos Humanos competentes asignados equitativamente.
- Acceso universal a medicamentos.
- Garantizar la Participación Ciudadana en la gestión de la Atención.

1.4.4.2.1. **Competencias generales**

Para el logro del propósito clave y los objetivos del sector, todos los trabajadores del sector salud deberán tener las siguientes competencias laborales genéricas, las cuales se convertirán en específicas de acuerdo al criterio del evaluador y al entorno donde se desenvuelva el trabajador del sector salud.

a) **Orientación de Resultados:**

Se refiere al esfuerzo por resolver los problemas del cliente teniendo el deseo servir, comprender y satisfacer sus necesidades.

b) **Calidad de Servicio:** Esto Implica tener conocimientos respecto sobre el área que esté bajo su responsabilidad mostrando capacidad para trabajar con funciones de su mismo nivel y de niveles diferentes.

c) Relaciones interpersonales:

- Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza.
- Tener coherencia entre acciones, conductas y palabras.
- Asumir la responsabilidad de sus propios errores.
- Estar comprometido con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta.

d) Iniciativa: Se trata de emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.

e) Trabajo en equipo: Es la integración conjuntamente para participar en la cooperación y la colaboración para el desarrollo de una meta para el logro de los objetivos organizacionales.

f) Organización laboral: Se refiere a las condiciones para determinar eficazmente las metas y prioridades de los trabajadores del sector salud organizando sus metas, objetivos, recursos, funciones, actividades y tareas, para lograr resultados de mejora.

1.4.4.3. Responsabilidad de la evaluación del Desempeño

Para Mondy (2005:

En la mayoría de las organizaciones, el departamento de recursos humanos es responsable de coordinar el diseño y la implementación de programas de evaluación del desempeño. No obstante, es importante que los gerentes cumplan una función clave de principio a fin. Con frecuencia, estos gerentes realizan las evaluaciones y deben participar directamente en el programa si desean que éste tenga éxito. Existen varias posibilidades en cuanto a la persona que calificará al empleado. (p.22)

1.4.4.4. Importancia de la evaluación del desempeño

Dessler (2002) nos dice sobre la importancia de la evaluación del desempeño laboral:

Las evaluaciones brindan información importante para tomar decisiones sobre ascensos y aumentos de salarios; permite al supervisor y al subalterno desarrollar un plan para corregir cualquier deficiencia que se descubra y para reforzar aquello que se hace en forma correcta; finalmente, las evaluaciones sirven para la provechosa planeación de la carrera, porque dan oportunidad de revisar los objetivos profesionales del empleado a la luz de las fortalezas y las debilidades descubiertas. (p.39a)

1.4.4.5. Métodos de la evaluación de desempeño

Chiavenato (2011, p.69) distingue los siguientes métodos de la evaluación de desempeño dentro de una organización:

- a. **Método de escala gráfica o escalas de puntuación:** Este método se encarga de evaluar el desempeño de las personas mediante factores ya definidos y graduados, mediante un formulario de doble entrada que contiene filas horizontales y columnas verticales, las horizontales representan los factores de evaluación de desempeño y las verticales representa los grados de variación de los factores; sin embargo, este método tiene sus desventajas por lo que está sujeto a errores ya que cada persona analiza e interpreta las situaciones de acuerdo a su “campo psicológico”, esta interferencia es subjetiva y personal, muchos evaluadores consideran que un empleado sobresaliente es óptimo en todos los factores.

Existen tres tipos:

- **Escalas gráficas continua:** Define los extremos de evaluación de desempeño que se sitúa en cualquier punto de la línea que los une, existe un límite mínimo y un límite máximo de variación del factor de evaluación.
- **Escalas gráficas semicontinua:** En este tipo se incluye puntos intermedios definidos entre los extremos (límite mínimo y límite máximo) para facilitar la evaluación.
- **Escalas gráficas discontinuas:** Consiste en que las posiciones de los marcadores ya están fijadas y

descritas con anterioridad, el evaluador debe seleccionar una de ellas para evaluar el desempeño del empleado.

- **Método de selección forzada:** Este método es de aplicación sencilla consiste en evaluar el desempeño de las personas por medio de frases descriptivas alternativas de tipo de desempeño individual, está compuesto por un bloque de dos, cuatro o más frases donde el evaluador debe elegir solo una o dos frases donde aplique al desempeño del evaluado.
- **Método de acontecimientos críticos:** Requiere que el evaluador consigne las acciones más destacadas que lleva a cabo el evaluado. Es útil para proporcionar retroalimentación al empleado, reduce la distorsión, depende de la precisión del registro que lleve el evaluador.
- **Método de investigación de campo:** Se basa en que el superior realiza la evaluación del desempeño con la asesoría de un especialista de evaluación, se buscan las causas, los orígenes y los motivos de tal desempeño, mediante el análisis de hechos y situaciones para emitir un diagnóstico del desempeño del evaluado y planear junto con el

superior inmediato su desarrollo en el cargo y en la organización.

- **Métodos de frases descriptivas:** En este método sólo difiere del método de elección forzada en que no es obligatorio escoger las frases, sino que el evaluador señala las frases que caracterizan el desempeño del subordinado con “+” y las que muestran el desempeño contrario con un “-”.

1.4.4.6. Razones por las que a veces fallan los programas de evaluación

Según Bohlander (2008, p.65), menciona distintas razones:

- Preparación inadecuada por parte del gerente.
- El empleado no tiene objetivos claros al inicio del periodo de desempeño.
- El gerente puede no observar el desempeño o no tener toda la información.
- Los estándares de desempeño pueden no ser claros.
- Inconsistencia en las evaluaciones entre supervisores u otros evaluados.
- Evaluar la personalidad en lugar del desempeño.
- Perjuicios de percepción.
- Evaluaciones infladas porque los gerentes no quieren manejar “malas noticias”.
- Lenguaje subjetivo o vago en las evaluaciones escritas.

- El gerente no está capacitado para evaluar o dar retroalimentación.
- No hay seguimiento después de la evaluación.

1.5. Marco Conceptual

1.5.1. Estrés Laboral

“El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores” (Martínez, 2004).

1.5.2. Desempeño laboral

“Relación entre el trabajo realizado y los resultados obtenidos por el mismo en beneficio de la organización, no depende únicamente de quien realiza las labores y las funciones que corresponden a un determinado trabajo, sino que además está condicionado a factores externos a su persona y que corresponden al ambiente dentro del cual se desenvuelve y a la estructura formal en la cual están definidas tales funciones” (France, 2009)

1.5.3. Síndrome de burnout

“Una respuesta a la estresante situación laboral crónica que se produce, principalmente en el marco del mercado laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios” (Tonon, 2003)

CAPÍTULO II

MATERIAL Y

PROCEDIMIENTOS

2.1. Material

2.1.1. Población

La población está compuesta por doctores, enfermeras(os) y personal administrativo que labora en la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo, que asciende a un total de 35 colaboradores, conformado por dos turnos.

2.1.2. Muestra

La muestra estará constituida por la misma población, se trata de una muestra censal.

2.1.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

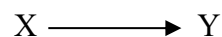
1. Encuesta para determinar el nivel de estrés de los colaboradores de la Clínica San Luis.
2. Instrumento test likeriano aplicado a los colaboradores de la clínica San Luis para medir el nivel de Desempeño laboral.

2.2. Procedimientos

2.2.1. Diseño de contrastación

Para la presente investigación se aplicará el diseño descriptivo causal.

Esquema:



DONDE:

X: Estrés Laboral

Y: Desempeño Laboral

2.2.2. Análisis de Variables

a. Variable Independiente: Estrés Laboral

- **Definición Conceptual:** Es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Martínez Selva (2004)
- **Definición Operacional:** Para la medición del Síndrome de Burnout se utilizó la escala propuesta por Maslach y Jackson “Maslach Burnout Inventory (MBI)”, de su libro MBI: Maslach Burnout Inventory (1981). La cual mide: el cansancio emocional, despersonalización, y realización personal, mediante los siguientes valores:
 - 0 = Nunca
 - 1 = Pocas veces al año
 - 2 = Una vez al mes o menos
 - 3 = Pocas veces al mes
 - 4 = Una vez a la semana
 - 5 = Varias veces a la semana
 - 6 = Diariamente

La metodología para aplicar este instrumento está fundamentada en presentar a los participantes varias opciones donde refleja la frecuencia por cada criterio, donde se expresará su opinión en relación a las condiciones de trabajo.

El cuestionario está constituido por 22 preguntas divididas en tres dimensiones: Agotamiento Emocional que consta de 9 preguntas (1, 2,

3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), Despersonalización, de 5 preguntas (5, 10, 11, 15, 22) y Realización Personal, de 8 preguntas (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) con respuesta a escala Likeriana, siendo “Nunca” el menor grado de apreciación de la variable de acuerdo al encuestado y “todos los días”, el nivel máximo. La escala sugerida para determinar los niveles del Síndrome de Burnout, propuestas por Maslach son: Bajo (0 a 33), Medio (34 a 66), Alto (67 a 99).

b. Variable Dependiente: Desempeño Laboral

- **Definición Conceptual:** Relación entre el trabajo realizado y los resultados obtenidos por el mismo en beneficio de la organización, no depende únicamente de quien realiza las labores y las funciones que corresponden a un determinado trabajo, sino que además está condicionado a factores externos a su persona y que corresponden al ambiente dentro del cual se desenvuelve y a la estructura formal en la cual están definidas tales funciones (France, 2009)
- **Definición Operacional:** Para la medición del Desempeño laboral se utilizará el método de escalas gráficas propuesta por Chiavenato, de su libro Gestión del Talento Humano (2011). La cual mide: el Desempeño laboral; en relación a 6 indicadores que miden de manera general según los requerimientos de Salud de las competencias generales del personal asistencial; mediante los siguientes valores:
 - 1 = Muy bajo
 - 2 = Bajo

- 3 = Moderado
- 4 = Alto
- 5 = Muy alto

La metodología para aplicar este instrumento consiste en presentar a los participantes varias opciones donde refleja la frecuencia por cada indicador, donde expresará su percepción en relación a su desempeño laboral.

La Guía de entrevista está constituida por 21 ítems divididos en seis indicadores: Orientación de resultados, que consta de 3 ítems; calidad de atención de 5 ítems; relaciones interpersonales de 4 ítems; iniciativa de 4 ítems; trabajo en equipo de 2 ítems y organización laboral de 3 ítems.

Los dos cuestionarios fueron validados mediante una muestra piloto correspondiéndoles el coeficiente Alpha de Combrach del 78% y 82% a los Tests del Estrés laboral y desempeño laboral, respectivamente.

2.2.3. Operacionalización de variables

TIPO DE VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Estrés Laboral	Es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Martínez Selva (2004).	Se utilizará la medición del Síndrome de Burnout	<ul style="list-style-type: none"> - Físico - Psicológico - Social 	<ul style="list-style-type: none"> - Carga laboral. - Muerte y sufrimiento. - Preparación profesional. - Apoyo social. - Incertidumbre en el tratamiento. - Problemas con el equipo de salud.

<p>Desempeño de los trabajadores</p>	<p>Relación entre el trabajo realizado y los resultados obtenidos por el mismo en beneficio de la organización, no depende únicamente de quien realiza las labores y las funciones que corresponden a un determinado trabajo, sino que además está condicionado a factores externos a su persona y que corresponden al ambiente dentro del cual se desenvuelve y a la estructura formal en la cual están definidas tales funciones (France 2009)</p>	<p>Es el logro para mejorar las metas trazadas dentro de su área de trabajo, el cual debe estar basado en sus conocimientos, habilidad y experiencia.</p> <p>Para la medición del desempeño Laboral se utilizara el método de escalas gráficas propuesta por Chiavenato</p>	<p>- Desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación de resultados. - Calidad de atención. - Relaciones interpersonales. - Iniciativa - Trabajo en equipo. - Organización laboral.
---	--	---	--------------------	--

2.2.4. Procesamiento de datos

2.2.4.1. Procesamiento y recolección de datos

Con los datos recolectado con los test se construirán una base de datos en el programa Excel la cual permitirá su procesamiento en el programa SPSS versión 23.

Los resultados serán presentados en cuadros de dos variables con números de casos en cifras absolutas y porcentuales.

Se adjuntará gráficos de barras o sector circular para facilitar su comprensión.

Para determinar si existe asociación entre el nivel de estrés y el nivel de desempeño laboral se aplicará la prueba Chi Cuadrado. Si P es menor del 5 % existirá asociación entre las variables propuestas. Para determinar el nivel de asociación se aplicará el coeficiente de contingencia dado por:

$$C = \sqrt{\frac{x^2}{n+x^2}}$$

Donde C toma valores entre 0 y 1. Para nuestro caso esperamos que su valor sea superior a 0.50

CAPÍTULO III PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Presentación de resultados

Descripción de resultados:

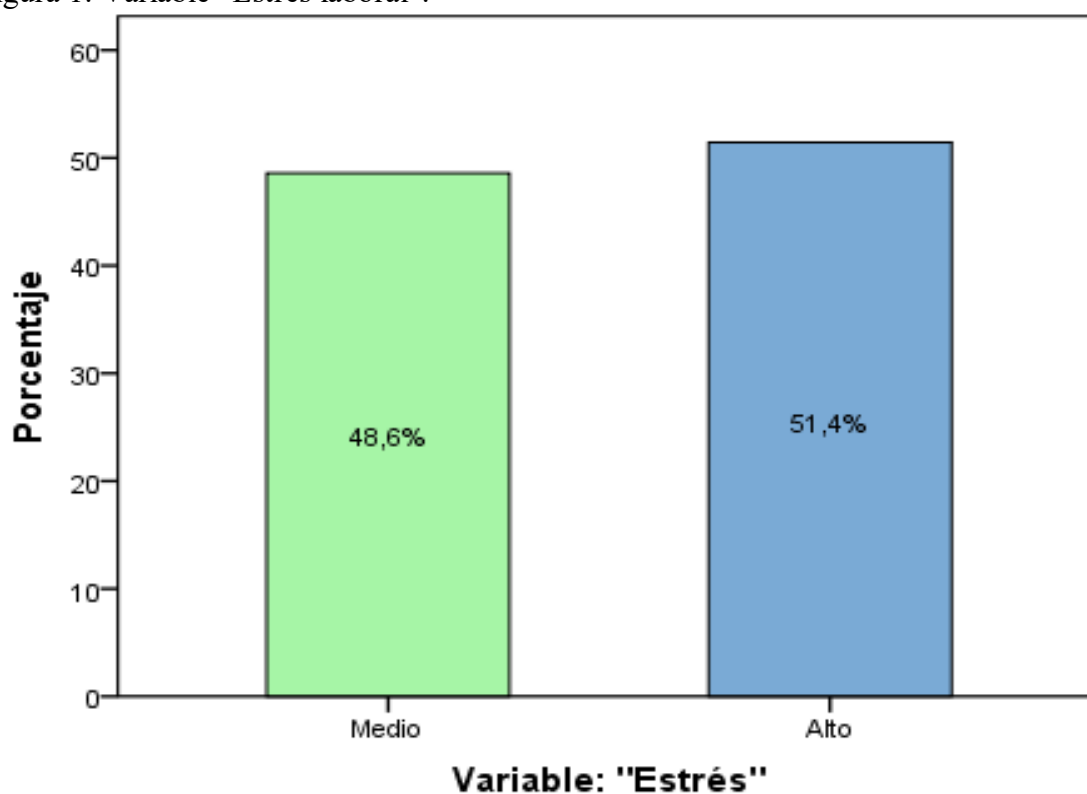
En este capítulo se hace referencia a las tablas y figuras de estadística que he utilizado para organizar la información recogida en la investigación, cuyos comentarios e interpretaciones se encuentran al término de cada uno de ellos:

Tabla 1: Distribución numérica y porcentual según la variable “Estrés laboral” de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Bajo	0	0,0
Medio	17	48,6
Alto	18	51,4
Total	35	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.

Figura 1: Variable “Estrés laboral”.



Nota: Tabla 1.

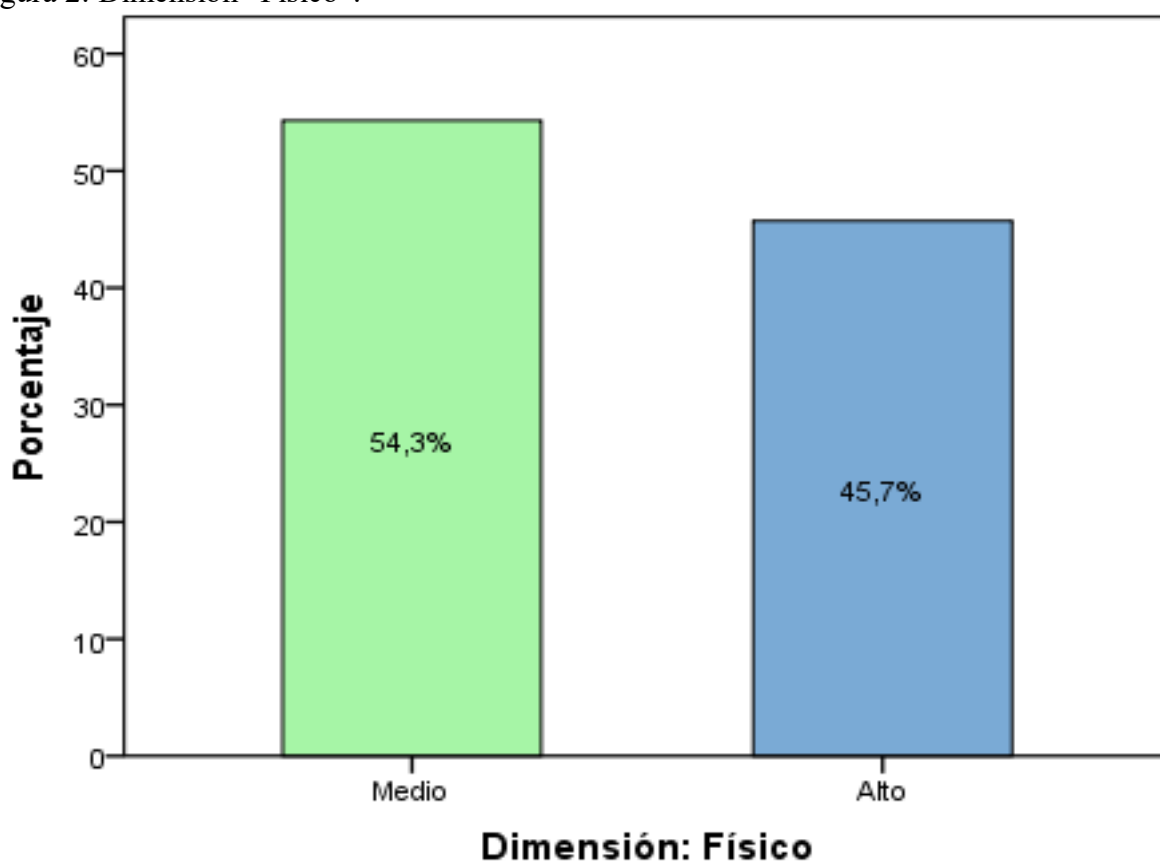
Interpretación: Según resultados en relación a la variable “Estrés laboral”, encontramos que del 100% de los 35 colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo, en su mayoría el 51.4% presentan un nivel Alto y como minoría el 48.6% nivel Medio.

Tabla 2: Distribución numérica y porcentual según la dimensión “Físico” del Estrés laboral de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Bajo	0	0,0
Medio	19	54,3
Alto	16	45,7
Total	35	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.

Figura 2: Dimensión “Físico”.



Nota: Tabla 2.

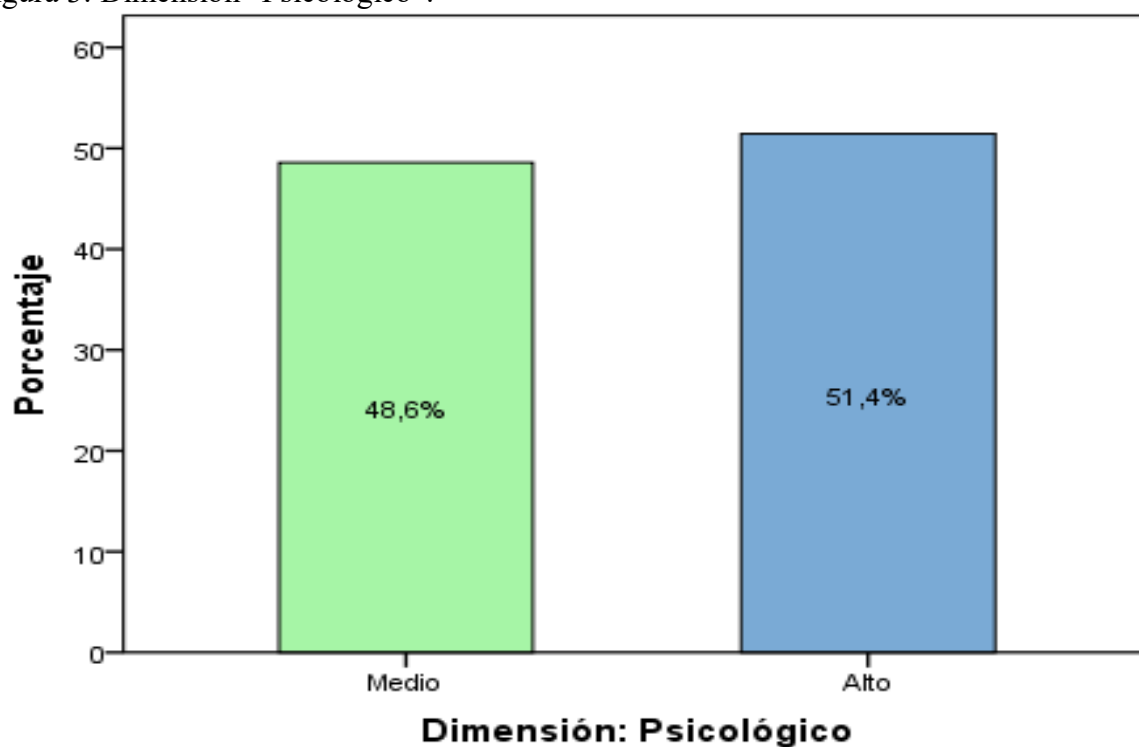
Interpretación: Según resultados en relación a la Dimensión “Físico”, encontramos que del 100% de los 35 colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo, en su mayoría el 54.3% presentan un nivel Medio y como minoría el 45.7% nivel Alto.

Tabla 3: Distribución numérica y porcentual según la dimensión “Psicológico” del Estrés laboral de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Bajo	0	0,0
Medio	17	48,6
Alto	18	51,4
Total	35	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.

Figura 3: Dimensión “Psicológico”.



Nota: Tabla 3.

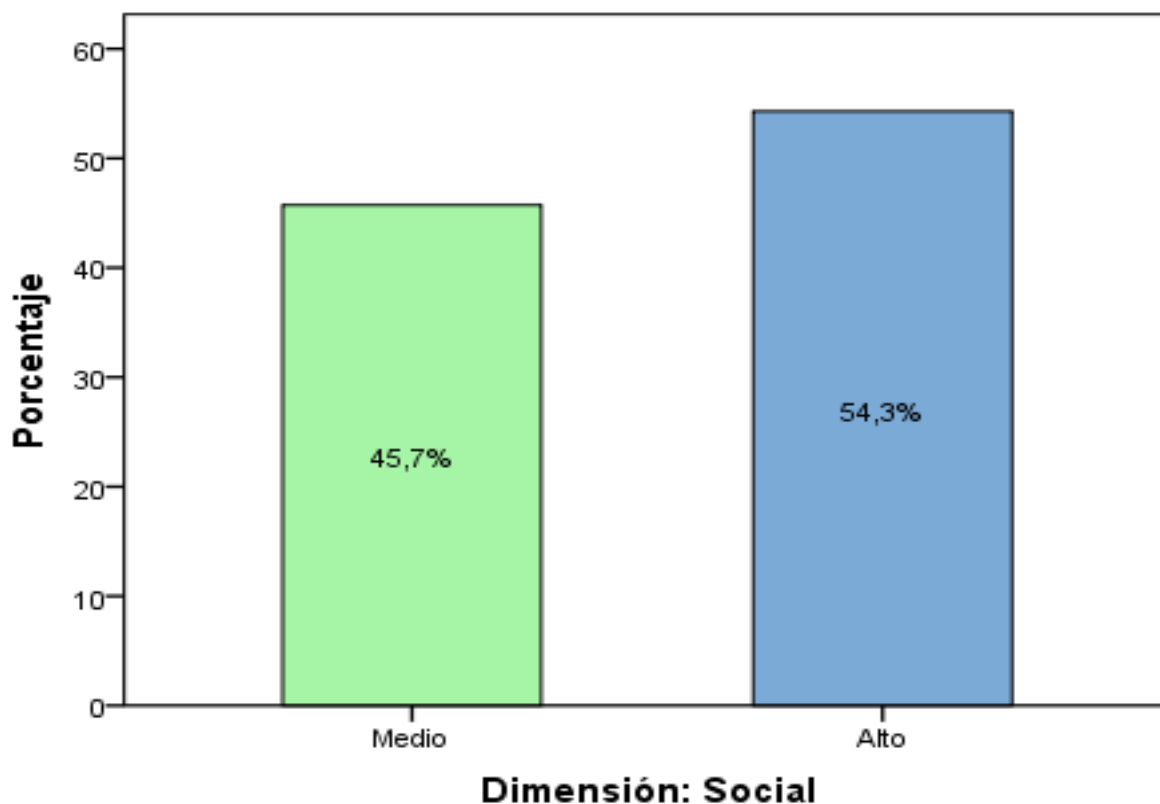
Interpretación: Según resultados en relación a la Dimensión “Psicológico”, encontramos que del 100% de los 35 colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo, en su mayoría el 51.4% presentan un nivel Alto y como minoría el 48.6% nivel Medio.

Tabla 4: Distribución numérica y porcentual según la dimensión “Social” del Estrés laboral de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Bajo	0	0,0
Medio	16	45,7
Alto	19	54,3
Total	35	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.

Figura 4: Dimensión “Social”.



Nota: Tabla 4.

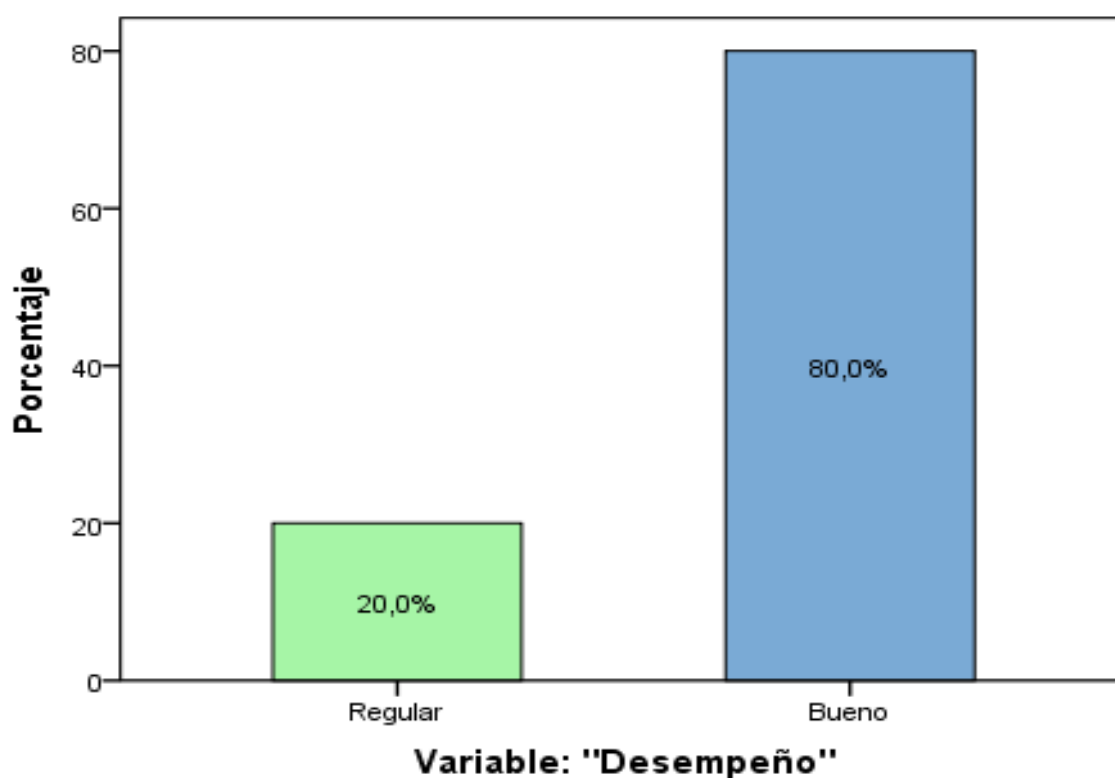
Interpretación: Según resultados en relación a la Dimensión “Social”, encontramos que del 100% de los 35 colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo, en su mayoría el 54.3% presentan un nivel Alto y como minoría el 45.7% nivel Medio.

Tabla 5: Distribución numérica y porcentual según la variable “Desempeño” de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Bajo	0	0,0
Medio	7	20,0
Alto	28	80,0
Total	35	100%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo.

Figura 5: Variable “Desempeño”.



Nota: Tabla 5.

Interpretación: Según resultados en relación a la variable “Desempeño”, encontramos que del 100% de los 15 colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo, en su mayoría el 80% presentan un nivel Bueno y como minoría el 20% nivel Regular.

Tabla 6: Análisis estadísticos mediante el “chi – cuadrado (x2)” y “nivel de significancia (valor - p)” sobre la contingencia entre el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.

RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS

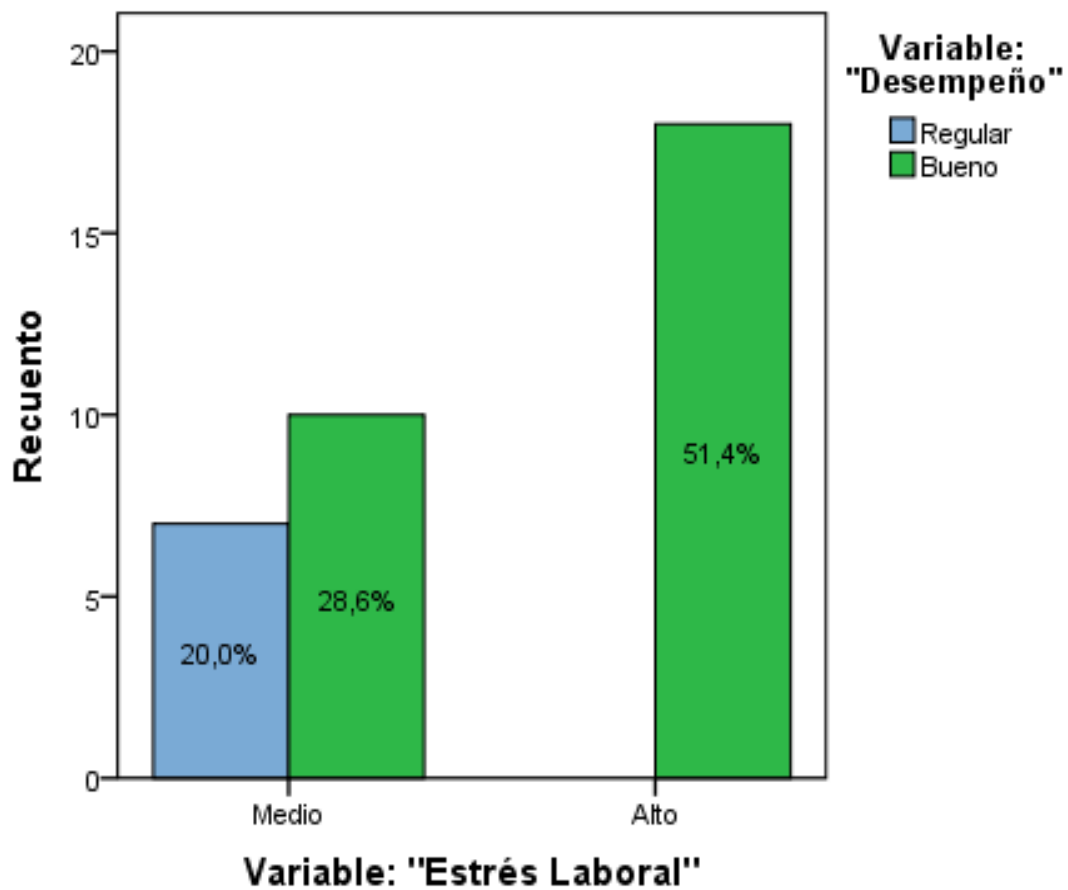
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	%	N	%	N	%
Estrés Laboral y Desempeño	35	100%	0	0%	35	100%

Interpretación: Según esta investigación que hemos realizado se aplicó a 35 colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo, entonces podemos decir que el 100% fueron válidos.

Tabla cruzada Estrés Laboral * Desempeño

			Desempeño		Total
			Regular	Bueno	
Estrés Laboral	Medio	Recuento	7	10	17
		% del total	20,0%	28,6%	48,6%
	Alto	Recuento	0	18	18
		% del total	0,0%	51,4%	51,4%
Total		Recuento	7	28	35
		% del total	20,0%	80,0%	100,0%

Nota: Instrumento aplicado a los 35 colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo



Nota: Tabla cruzada Estrés Laboral y Desempeño.

Interpretación: Según el 100% de cliente de la empresa, encontramos que en su mayoría el 51.4% de ellos presentan nivel alto en Estrés Laboral y a la vez muestran un nivel Bueno en el Desempeño de los colaboradores, y como mínimo el 20% de ellos presentan un nivel medio en el Estrés Laboral y a la vez muestran un nivel regular en el Desempeño.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Planteamiento de Hipótesis estadística:

H₀: El estrés laboral no influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017

H₁: El estrés laboral influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

Función de prueba:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Valor crítico de Chi cuadrado:

$$(F - 1)(C - 1) = (2-1) * (2-1) \rightarrow 1 \text{ grados de libertad.}$$

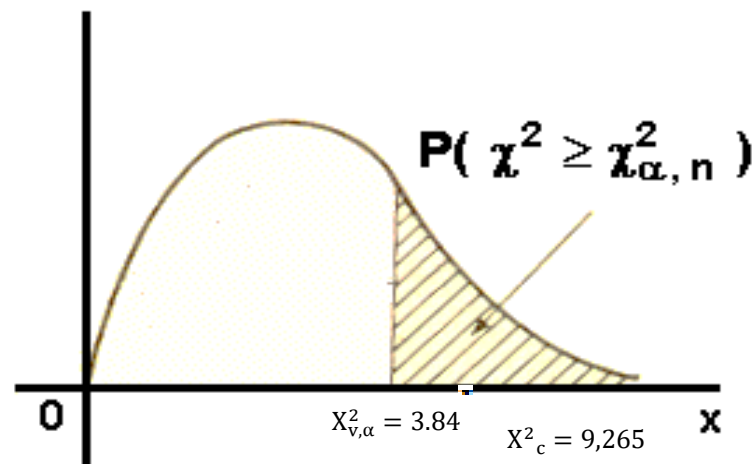
$$X^2_{v,\alpha} = (1) (0,05) = 3.84$$

Estadísticos de contraste:

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl.	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,265	1	0,002
N de casos válidos	35		

Región crítica:



Según la aplicación de las encuestas que se les otorgó a los 35 colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo, se obtuvieron los siguientes resultados: Decisión: Podemos decir que de los análisis de Contingencia entre variables el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo, encontramos el valor de chi - cuadrado $\chi^2_c = 9.265$ la cual resultó ser mayor que $\chi^2_t = 3.84$ y más aun respaldando con el nivel de significancia (p – Valor) = 0.002 siendo así menor a 0.05 (nivel de significancia estándar), la cual indica que rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptaríamos la hipótesis alternativa (H_i).

Conclusión: Esto indica que hay suficiente evidencia para demostrar que El estrés laboral influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.

Tabla 7: Correlación de Pearson entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.

Correlaciones					
	Variable: "Estrés"	Dimensión: Físico	Dimensión: Psicológico	Dimensión: Social	Variable: "Desempeño"
Variable: "Estrés"	Correlación de Pearson	1	,898**	,832**	,616**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000
	N	35	35	35	35
Dimensión: Físico	Correlación de Pearson	,898**	1	,757**	,270
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,116
	N	35	35	35	35
Dimensión: Psicológico	Correlación de Pearson	,832**	,757**	1	,247
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,153
	N	35	35	35	35
Dimensión: Social	Correlación de Pearson	,616**	,270	,247	1
	Sig. (bilateral)	,000	,116	,153	
	N	35	35	35	35
Variable: "Desempeño"	Correlación de Pearson	,821**	,699**	,707**	,539**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,001
	N	35	35	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017.

Según los resultados sobre la “Correlación de Pearson”, sobre la contingencia entre el Estrés Laboral y el Desempeño de colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo, encontramos que el valor de $r = 0.821$ la cual indica que es una correlación positiva de nivel alta, y más aun demostrando con el nivel de significancia de 0.000 siendo así menor al nivel de significancia estándar de 0.05 ($p < 0.05$).

Según los resultados sobre la “Correlación de Pearson”, sobre la contingencia entre la dimensión Físico del Estrés Laboral y el Desempeño de colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo, encontramos que el valor de $r = 0.699$ la cual indica que es una correlación positiva de nivel alta, y más aun demostrando con el nivel de significancia de 0.000 siendo así menor al nivel de significancia estándar de 0.05 ($p < 0.05$).

Según los resultados sobre la “Correlación de Pearson”, sobre la contingencia entre la dimensión Psicológico del Estrés Laboral y el Desempeño de colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo, encontramos que el valor de $r = 0.707$ la cual indica que es una correlación positiva de nivel alta, y más aun demostrando con el nivel de significancia de 0.000 siendo así menor al nivel de significancia estándar de 0.05 ($p < 0.05$).

Según los resultados sobre la “Correlación de Pearson”, sobre la contingencia entre la dimensión Social del Estrés Laboral y el Desempeño de colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo, encontramos que el valor de $r = 0.539$ la cual indica que es una correlación positiva de nivel moderada, y más aun demostrando con el nivel de significancia de 0.001 siendo así menor al nivel de significancia estándar de 0.05 ($p < 0.05$).

3.2. Discusión de resultados

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos y la aplicación de la prueba chi cuadrado para asociación de variables; podemos confirmar el cumplimiento de la hipótesis científica propuesta donde refleja que el estrés influye en el desempeño de los trabajadores, encontramos que el valor de $r = 0.539$ la cual indica que es una correlación positiva de nivel

moderada, y más aun demostrando con el nivel de significancia de 0.001 siendo así menor al nivel de significancia estándar de 0.05 ($p < 0.05$) en este sentido los resultados encontrados Gaviria y Díaz (2013) recalca que el estrés es un factor que viene afectando al desempeño, logrando que exista una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal.

Con relación al primer objetivo específico: Identificar los principales factores que generan el estrés laboral, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017.

Según los resultados obtenidos en la Dimensión Física tabla N° 2, se demuestra que el nivel de estrés laboral en esta dimensión es calificado como alto, lo cual revela que hay un exceso de carga de trabajo que realizan los colaboradores. Por consiguiente, el 54.3% de los encuestados califica como alto el estrés laboral en su dimensión física y un 45.7% se considera como medio.

Según los resultados obtenidos en la Dimensión Psicológica tabla N° 3, se demuestra que el nivel de estrés laboral en esta dimensión es calificado como alto, lo cual se percibe que hay un descuido en el desarrollo laboral que realizan los colaboradores. Por consiguiente, el 51.4% de los encuestados califica como alto y un 48.6% considera como medio el estrés laboral en la dimensión psicológica.

Según los resultados obtenidos en la Dimensión Social tabla N° 4, se demuestra que el nivel de estrés laboral en esta dimensión es calificado como alto, lo cual se percibe por situaciones rutinarias que hay un descuido en el ámbito laboral que realizan los colaboradores en la empresa. Por consiguiente, el 54.3% de los encuestados califica como alto y un 45.7% considera como medio el estrés laboral en la dimensión social.

Estos resultados se relacionan con la tesis realizada por Ramos y Ticona (2016) concluyendo que el estrés laboral tiene una percepción negativa con un alto porcentaje en la dimensión psicológica y social y esto se ve reflejado en el desempeño laboral, originándose una serie de consecuencias negativas en el desarrollo del trabajo dentro de la empresa.

Estos resultados se relacionan con Gil Monte (2003), Las fuentes de estrés para estos trabajadores están compuestas por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales.

Con relación al segundo objetivo específico: Conocer el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la clínica San Luis, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017.

Los resultados obtenidos en la tabla 1, Al evaluar el nivel de estrés laboral se obtuvo los siguientes resultados donde los colaboradores lo califican con un nivel 51.4% en un nivel alto, un 48.6% lo califica con un nivel. Son resultados que muestran que los colaboradores por tener un alto estrés no están contribuyendo positivamente en su trabajo.

Este resultado se relaciona con la teoría Cano (2002), Es un problema de gran relevancia y repercusión social que afecta a un sector de trabajadores importante en nuestros días y cada vez son mayores los estudios que demuestran la importancia y magnitud del problema.

Por lo tanto, el estrés laboral de los colaboradores de la Clínica San Luis está en un estado alto, que hace disminuir el desarrollo laboral de los colaboradores.

Con relación al tercer objetivo específico: Determinar el desempeño de los colaboradores de la clínica san Luis, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017.

Según la tabla N° 5, Se encontró que el desempeño laboral en la empresa de los 35 colaboradores califica como regular en un 20% y un 80% como bueno.

Este resultado se relaciona con la tesis de LLapo (2015), concluye que el desempeño de los trabajadores debido al estrés laboral se ve afectado en cumplir con las actividades de los trabajadores, disminución de la productividad y en brindar un buen servicio.

CONCLUSIONES

- Se pudo determinar que el estrés laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017, encontrándose un alto nivel como 51.4%, de estrés laboral en el personal de la clínica relacionados por el ambiente y condiciones laborales del lugar de trabajo.
- Se identificaron los principales factores que generan el estrés laboral en la clínica San Luis.
- Se logró identificar que el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la clínica San Luis es por los estresores psicológicos, físicos y sociales, lo cual predomina un alto porcentaje los estresores psicológicos y sociales en un 54.3% debido a la sobrecarga de trabajo y la falta de apoyo en equipo.
- Se llegó a determinar que el desempeño de los colaboradores de la clínica San Luis es muy bajo por lo que no está permitiendo cumplir con sus actividades específicas de cada colaborador y se ve afectado en brindar un servicio a los pacientes.

RECOMENDACIONES

- El personal debe determinar sus objetivos y prioridades programando así el tiempo para las diferentes actividades y tareas a realizar en caso de verse con sobrecarga de trabajo deben buscar planificar las tareas trabajando en equipo y distribuyendo de una forma adecuada la carga de trabajo y proporcionar le tiempo suficiente para su realización.
- Proporcionar una opima descripción del trabajo que se va a realizar en la que se defina claramente las funciones y responsabilidades a realizar el personal que labora, además el espacio de trabajo y las condiciones ambientales se deben adecuar al trabajo que se va a realizar.
- Debe haber una buena organización y adecuación de las condiciones de trabajo de las relaciones sociales y los factores ambientales esto contribuirá a aumentar el desempeño laboral y esto contribuirá en benéfico de la calidad de trabajo del personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albenin, L. y Aguayo, R. (2016). *Niveles de Burnout en enfermería de urgencias*. Disponible en <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0120053415000394>
- Coduti, P.; Gattas, Y.; Sarmiento, S.; Schmid, R. (2013). *Enfermedades laborales como afectan el entorno organizacional*. Disponible en http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedades_laborales.pdf
- Cueto, P. (2015). *La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa. La calera en la Provincia de Chincha* (Tesis de grado). Disponible en <https://es.slideshare.net/pedrocuetopineda/tesis-estres-laboral>
- Díaz, I. y Gaviria, K. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto*. (Tesis de pregrado). Disponible en: http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/Ivonne%20del%20Pilar%20D%C3%ADaz%20Re%C3%A1tegui_Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf
- García, J. Puebla, M. Herrera, P, Daudén, E (2016). *Desmotivación del personal sanitario y síndrome de burnout. Control de las situaciones de tensión. La importancia del trabajo en equipo*. Disponible en <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001731015004585>
- Llazo, R. (2015). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico sole E.I.R.L Trujillo*. (Tesis de grado). Disponible en http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llapoblas_rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mac, A. (2009). *El estrés laboral en los países europeos y en América Latina: Mercosurabc*. Disponible en <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069&IdSeccion=14>
- Miranda, Belkys (2008), *Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de Bioanálisis del Hospital Dr.Domingo Luciani*. (Tesis de maestría). Disponible en <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>

Ramos, N. y Ticona, N. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño del profesional de enfermería en el Hospital III Goyeneche Arequipa*. (Tesis de pregrado). Disponible en <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/87711/8/INFLUENCIA%20DEL%20ESTR%C3%89S%20LABORAL%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20DEL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMER%C3%8DA%20EN%20EL%20HOSPITAL%20III%20GOYENECHE%20AREQUIPA%2C%202016.pdf>

Sánchez, M. (2009). *El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Sualupell Curtiduría Suarez S.A en la ciudad de Ambato*. (Tesis de grado). Disponible en http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf

Tesis

Velasco, E. (24 de julio 2016). *Casi 60% de peruanos sufren de estrés*. *La Republica*. Disponible en <http://larepublica.pe/impresadomingo/788231-casi-60-de-peruanos-sufre-de-estres>

Zavaleta, J. (2014). *Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de atención al contribuyente del servicio de administración tributaria de Trujillo SATT*. (Tesis de maestría). Disponible en http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1970/zavaleta_mendo_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Libros

Ivancevich y Matteson(1989) Libro “ estrés y Trabajo”

Cano, A. (2002). La naturaleza del estrés.

ANEXOS

01. Cuestionario de Síndrome de Burnout

CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT

Estimado(a)
colaborador(a):

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de desempeño.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, marcando con una "X" en la casilla correspondiente.

0= Nunca - 1= Pocas veces al año o menos - 2= Una vez al mes o menos - 3= Unas pocas veces al mes - 4= Una vez a la semana - 5= Pocas veces a la semana - 6= Todos los días

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)	0	1	2	3	4	5	6
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar							
Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes							
Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo							
Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes							
Me siento "quemado" por mi trabajo							
Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los pacientes							
Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							

Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
Me siento muy activo							
Me siento frustrado en mi trabajo							
Creo que estoy trabajando demasiado							
Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes							
Trabajar directamente con personas me produce estrés							
Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes							
Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes							
He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
En mi trabajo trato los problemas emocionales con calma							
Siento que los clientes me culpan por alguno de sus problemas							

02. Guía de Entrevista

GUÍA DE ENTREVISTA

Nombre del Evaluado: _____
 Puesto de trabajo: _____
 Jefe inmediato superior: _____
 Fecha de Evaluación: _____
 Evaluado por: _____

2

Nº	Desempeño	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Modera do (3)	Alto (4)	Muy Alto (5)
	ORIENTACION DE RESULTADOS					
1	Termina su trabajo oportunamente					
2	Cumple con las tareas que se le encomienda					
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo					
	CALIDAD					
4	No comete errores en el trabajo					
5	Hace uso racional de los recursos					
6	No requiere de supervisión frecuente					
7	Se muestra profesional en el trabajo					
8	Se muestra respetuoso y amable en el trato					
	RELACIONES INTERPERSONALES					
9	Se muestra cortés con los pacientes y familiares					
10	Se muestra cortés con sus compañeros					
11	Brinda una adecuada orientación a los pacientes y familiares					
12	Evita los conflictos dentro del equipo					
	INICIATIVA					
13	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
14	Se muestra aceptable al cambio					
15	Se anticipa a las dificultades					
16	Tiene gran capacidad para resolver problemas					
	TRABAJO EN EQUIPO					
17	Muestra aptitud para integrarse al equipo					
18	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					

	ORGANIZACION					
19	Planifica sus actividades					
20	Hace uso de indicadores					
21	Se preocupa por alcanzar las metas					